DOCUMENT RESUME

ED 163 817 FL 009 953

AUTHOR Rivas, Michele
TITLE Entrainement d'etudiants francophones a la negociation d'affaires et au debat public en anglais. L'Enseignement de la competence de communication en langues secondes. (Training of Francophone Students in Business Transactions and Public Speaking in English. The Teaching of Communicative Competence in Second Languages). Acts of the Colloquium of the Swiss Interuniversity Commission for Applied Linguistics. CILA Bulletin.
INSTITUTION Commission Interuniversitaire Suisse de Linguistique Appliquee (Switzerland).
PUB DATE 76
NOTE 17p.; Paper presented at the Colloquium of the Swiss Interuniversity Commission for Applied Linguistics (Neuchatel, Switzerland, March 15-17, 1976)

EDRS PRICE MF-$0.83 HC-$1.67 Plus Postage.
DESCRIPTORS *Business Communication; Communication Skills; *Communicative Competence (Languages); Conversational Language Courses; Course Content; *Course Descriptions; Course Objectives; Discourse Analysis; *English (Second Language); Higher Education; Instructional Materials; *Language Instruction; Language Proficiency; Language Skills; Paralinguistics; Pragmatics; Professional Training; Second Language Learning; Speech Communication; Teacher Developed Materials; Teaching Methods; Vocabulary

ABSTRACT

The objective of this course is to enable students to negotiate a business transaction directly in English. The proposed setting is a conference room and the interlocutors are upper middle class professional people. The learners are students of business administration in France who already possess some knowledge of English vocabulary and grammar. The basic material, a functional catalogue of 300 kernel sentences, was developed from tapes and notes taken by the instructors at actual business meetings. These sentences are used to train students to express themselves in three successive levels of discourse, namely, expressing an opinion without much forethought, expressing a point of view with a great deal of emphasis and feeling, and including the person addressed in the speaker's discursive universe. In addition, structural exercises based on the same sentences, situational schemas and thematic dialogues are used. Basically, the teaching strategies consist of an introductory, theoretical phase, use of recordings for listening comprehension, laboratory exercises, class practice in situational contexts, and training in assuming the "Anglo-Saxon mentality." The amount of active participation, the close link between laboratory and class work, the practical nature of the materials and the enthusiasm of both instructors and students are all factors in the sucess of the course. (AMH)

ED163817

Entraînement d'étudiants francophones à la négociation d'affaires et au débat public en anglais

Michèle Rivas, Université Paris IX-Dauphine, U.E.R. 1er Cycle gestion et Economie Appliquée, Paris

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY

Francoise Redard

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC) AND USERS OF THE ERIC SYSTEM."

I. Objectifs et histoire institutionnelle

Centre expérimental qui a pour vocation de préparer les étudiants à la gestion, à l'économie appliquée, aux mathématiques de la décision et à l'informatique, l'Université Paris IX Dauphine a été créée en 1968. Dès cette époque, nous nous sommes proposé d'élaborer pour les gestionnaires francophones de cette université un cours de langue seconde, qui soit organisé en fonction de deux types de performances finales à atteindre: le débat public et la négociation d'affaires en anglais.

Pour notre part, une douzaine d'années de participation occasionnelle à des réunions internationales et nos relations personnelles suivies avec des délégués et interprètes de conférences nous avaient en effet persuadée que ce type de compétence de communication pouvait convenir à des étudiants dont les intérêts et les orientations professionnelles en ce sens étaient déjà assez nettement établis. De leur côté, les étudiants souhaitaient voir accorder la primauté à une utilisation pratique particulière de la langue étrangère. Ils étaient déçus par un conditionnement audio-lingual behavioriste qui restait souvent détaché de tout contexte de communication, et aspiraient plus ou moins consciemment à une individualisation de l'apprentissage qui tînt compte d'intentions de communication spécifiques à de futurs gestionnaires. De plus, ils étaient convaincus de l'importance grandissante de l'anglais comme langue véhiculaire dans le monde des affaires, et prenaient conscience de la multiplication des rencontres internationales à tous les niveaux (séminaire de perfectionnement pour cadres, colloque technique d'experts, séance de négociations, réunion d'état-major de firme multinationale, déjeuner d'affaires, etc.). Les enseignés souhaitaient donc procéder avec leurs enseignants à une analyse pragmatique de leurs besoins langagiers, en fonction des situations et des rôles qu'ils auraient à assumer. C'est à partir de cette analyse commune des besoins qu'ont été établis des thèmes, des contenus et des stratégies d'apprentissage opératoires.

L'expérience pédagogique qui va être relatée ici a été menée principalement en deuxième année de 2ème cycle Gestion (Baccalauréat + 3), et à titre exceptionnel, avec quelques étudiants de deuxième année de 1er cycle Gestion (Baccalauréat + 1). Lancée en février 1971, cette expérience a affecté

FL009953

U S DEPARTMENT OF HEALTH, EDUCATION & WELFARE NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATION

THIS DOCUMENT HAS BEEN REPRODUCED EXACTLY AS RECEIVED FROM THE PERSON OR ORGANIZATION ORIGINATING IT. POINTS OF VIEW OR OPINIONS STATED DO NOT NECESSARILY REPRESENT OFFICIAL NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATION POSITION OR POLICY

une population à effectif variable (au minimum 25 étudiants et au maximum une centaine par année), selon un horaire qui a oscillé entre deux ou trois heures hebdomadaires en fonction des impératifs budgétaires et des contraintes institutionnelles (Unité de valeur annuelle, semestrielle, ou trimestrielle).

Dans la population concernée, une compétence grammaticale générale et l'anglais de tronc commun économico-juridique sont déjà largement acquis, car cet enseignement spécialisé est offert en option à des étudiants qui ont, pendant deux ou trois ans, pratiqué en mineure obligatoire l'anglais des affaires et de l'économie, et en majeure – dans leur langue maternelle – la gestion, le marketing, les finances, la comptabilité, etc. Il s'agit au total d'une population relativement homogène de jeunes adultes. Environ les deux-tiers d'entre eux sont déjà engagés, à temps plein ou partiel, dans une activité professionnelle salariée, qui toutefois ne relève pas nécessairement du même domaine que celle à laquelle ils se préparent à l'université.

L'équipe enseignante se composait à l'origine de quatre personnes. Pour de multiples raisons que nous tenterons d'inventorier en dressant un bilan final, nous sommes restée depuis 1972 seule à élaborer et administrer cet enseignement – alors qu'il a remporté un indéniable succès auprès des étudiants qui l'ont pratiqué.

II. Sélection du matériel didactique

Nous nous sommes donc assigné pour objectif de rendre nos étudiants francophones capables d'exposer oralement une politique, de formuler une proposition, de défendre un dossier, de réfuter une thèse, bref de négocier un accord commercial directement en anglais; dans un cadre donné: une salle de réunion ou de conférence; avec des interlocuteurs appartenant à l'upper-middle-class et au même milieu professionnel, celui d'hommes d'affaires du secteur privé ou de fonctionnaires du secteur public.

En conséquence, la langue cible relève bien d'un champ professionnel spécialisé et notre investigation lexicologique doit porter sur un vocabulaire-nomenclature des ententes commerciales, passation de contrats, etc. De plus, le statut de la communication pouvant varier considérablement d'une situation à une autre (d'un déjeuner d'affaires à une réunion de comité intergouvernemental, par exemple), nous devons préparer l'enseigné à tenir son rôle dans les situations de communication les plus "protocolaires" – qui lui sont les moins familières. Nous devons donc retenir du débat public l'essentiel de son vocabulaire et de ses séquences d'actes de parole codifiés et hiérarchisés: procédure d'ouverture et de clôture d'une réunion, rôle du

président de séance, etc. Enfin, nous devons explorer un domaine socio-linguistique plus vaste, celui de la rhétorique particulière à des locuteurs du groupe social visé, dans une situation de négociation. Ce registre de discours intègre un système grammatical et lexical déjà largement maîtrisé par la population universitaire et bourgeoise concernée, mais pour lequel il faut proposer un mode d'exploitation tactique approprié.

Etant donné l'urgence de la demande, les contraintes institutionnelles, l'absence d'équipe de recherche[1], et le caractère approximatif de nos outils personnels de recensement lexicologique, nous n'avons pu viser qu'à établir un vocabulaire essentiel, opératoire à l'intérieur des champs spécialisés, propos rhétoriques et thèmes d'usage retenus par les étudiants et nous-même.

Entre 1969 et 1971, nous nous sommes constitué un corpus de notes manuscrites et d'enregistrements magnétiques pris sur le vif au cours de réunions internationales auxquelles nous assistions. De propos délibéré et à juste titre, nous semble-t-il, nous n'avons retenu que les performances d'orateurs de langue maternelle anglaise. Mais, en ce qui concerne le support manuscrit, notre analyse des énoncés (analyse des fréquences, répartitions et valences) a été faussée dès l'origine, car le dépouillement n'a en fait pu porter que sur un corpus tronqué en raison de l'impossibilité où nous étions de suivre le rythme de la parole dans une transcription graphique.

Par ailleurs, bien avant 1969, nous avions déjà procédé non plus à des mesures statistiques de fréquence discursive de vocables actualisés dans un corpus, mais à de rudimentaires enquêtes portant sur la compétence lexicale d'interprètes de conférences bilingues anglais-français. Bien que l'interprète ne soit, dans l'exercice de son activité professionnelle, qu'un rencodeur du message, c'est un informateur très valable, car les vocables spécialisés ou rhétoriques qui nous intéressent sont chez lui suffisamment actifs en permanence, pour qu'il en débusque aisément des correlés et cooccurrents à l'intérieur d'une phrase anglaise. En outre, grâce à sa compétence professionnelle qui s'ajoute à sa compétence de bilingue, il est capable de mettre en lumière les interférences d'une langue à l'autre, et plus généralement de pratiquer une analyse contrastive vigilante, fort utile à l'auteur de méthodes d'enseignement. Toutefois, chez certains sujets – même brillants – la disponibilité est sensiblement réduite, s'ils sont placés en dehors du contexte situationnel habituel (casque, micro, cage de verre, salle de séance, etc.). A des fins d'étude constrastive, nous avons donc parfois procédé à des enquêtes sur performance, en cours d'interprétation simultanée: dans une cabine laissée

1 Un collègue, F. Israel, nous a aidée la première année à dépouiller une partie de ce matériel, à faire réaliser des enregistrements magnétiques d'exercices structuraux et dialogues et à ébaucher notre stratégie pédagogique.

à notre seule disposition, et en branchant un casque sur la salle et un deuxième sur la cabine anglaise, nous écoutions d'une oreille l'orateur de langue française et de l'autre l'interprète de langue anglaise. Ou vice-versa, le discours anglais et son interprétation vers le français. Pour les raisons que nous évoquions plus haut, et de façon plus regrettable puisque, cette fois, la prise de notes doit tenir compte de la langue de départ et de la langue d'arrivée, le corpus est loin d'être exhaustif, même à l'intérieur des registres de discours et des champs spécialisés que nous avons retenus[2].

III. Présentation du matériel didactique

Dans l'état actuel d'élaboration du matériel, nous avons retenu de cette analyse quelque trois cents vocables à forte occurrence dans une situation de négociation. Les vocables-noyaux de ce catalogue fonctionnel sont présentés dans des phrases vraisemblables, donc pragmatiquement acceptables[3]. Ces phrases à leur tour ont été classées de manière à susciter chez l'étudiant la prise de conscience des propriétés du discours, par une pratique progressive de diverses modalisations de l'énoncé. C'est ainsi que nous avons défini trois degrés successifs de compétence discursive.

Dans un premier temps, les étudiants s'entraînent à exposer leur point de vue sans arrière-pensée, au niveau de l'énoncé à contenu informatif et explicite, où l'adhésion du locuteur à son discours est ressentie par l'allocutaire comme non-soulignée. En voici quelques exemples: "We are coming to this bargaining session with an open mind"; "Document X presents good information and forms a good basis for discussion"; "What is practically possible is a 5% increase per annum"; "We have different views on this topic"; "Our problem lies with the new area of concentration"; "On the whole, the deal is unnacceptable".

Mais déjà à ce stade initial, nous avons eu en outre le souci de ménager des séquences d'actes de parole qui épousent la progression d'un contexte situationnel. Ce mode de classement permet la réutilisation immédiate d'une

2 Un enregistrement magnétique des deux performances – celle de l'orateur et celle de l'interprète –, est concevable. Personnellement, nous n'avons jamais osé perturber davantage les sujets de bonne volonté qui, tout en ayant donné leur accord préalable, ressentaient déjà l'enquête en cours de séance comme un espionnage.

3 Une partie du matériel pédagogique et des stratégies d'apprentissage décrits ici ont fait l'objet d'un ouvrage qui vient de paraître: *At the Negotiation Table, entraînement à la discussion d'affaires en anglais,* Paris, Bordas, Coll. Etudes, 235 p. Nombre de citations de cet article en sont extraites et sont reproduites avec l'autorisation de l'éditeur.

compétence linguistique, même réduite, en situation simulée. Après les phrases de bienvenue et l'expression de la bonne volonté initiale, on peut poursuivre un débat constructif jusqu'à l'assentiment de plus en plus large et l'accord final dont on se félicite, ou au contraire, on peut choisir d'infléchir la discussion vers les réserves, les dissensions, les menaces et la rupture définitive que l'on déplore.

L'étape suivante consiste pour le sujet de l'énonciation à intervenir dans son énoncé à l'aide d'opérateurs divers, de façon que l'interlocuteur ressente cette adhésion du locuteur comme soulignée et polémique: "I contend that we must go in for quality"; "It would be highly desirable to devise a profit-sharing scheme"; "There is no denying that you should build up a buffer stock"; "We urge you to recognize that the standards you propose are insufficient"; "We feel that this point has to be insisted on".

Un troisième niveau de modalisation permet d'atteindre à une stratégie où JE veut enfermer subrepticement TU dans son univers de discours. Alliant les dérobades à l'attentisme et les propos lénifiants aux formules de compromis, ces fonctions du langage ne sont pas ouvertement inscrites dans l'énoncé; elles servent à des fins plus lointaines que le récepteur peut très bien ne pas soupçonner; elles dépendent d'une situation de parole où le locuteur peut, par exemple, flatter son interlocuteur pour obtenir l'assentiment de celui-ci, ou encore endormir sa méfiance en s'abritant ainsi derrière l'assentiment collectif: "I for one, and I'm sure others here at this table are aware of the difficulties of making these projections"; "one should not overlook, as someone pointed out, the topmost importance of cost estimation and control"; "the view of some among us, and it was certainly my own, was that we should invest on . . ."; "it's common knowledge that we must all revise our standpoints with regard to terms and methods of payment".

Pour se dérober, le locuteur peut par calcul entretenir des imprécisions sur le fond du débat:
"I feel we should not be too specific"; "We do not need too close a definition, I'm sure"; "I wonder if we need worry too much about these figures"; "We feel it would not be helpful to give any precision"; "Let's not stick to the letter", etc.

Pour ne pas s'engager, il peut aussi jouer sur le temps, de cette manière:
"I'm not sure we need to get involved at this juncture"; "Such a step would require careful examination"; "We need a little more time to consider this more carefully"; "We've got to take a second look at this"; "We would like some reconsideration of this"; "We must give it a lot more thought"; "I would recommend to let matters stand at this point"; "Let's leave it at that for the time being"; "It's worthwhile sleeping over this", etc.

Outre ce catalogue fonctionnel de quelque trois cents phrases, notre matériel se compose d'exercices structuraux sur ces phrases.

Tout d'abord, un exercice de substitution simple peut être immédiatement pratiqué sur presque toutes les phrases de ce répertoire[4]. En effet, la plupart d'entre elles sont présentées avec des correlés (en général de 5 à 10) du vocable-noyau ou de l'un des vocables associés. Par exemple: la phrase "I think this has been a very thorough exchange of views so far" est présentée avec des correlés de 'thorough' (sound, serious, successful, fruitful, rewarding, encouraging); la phrase "We are coming to this bargaining session with an open mind" avec les correlés de 'bargaining session' (meeting of senior executives, meeting of experts, working party, staff conference, exploratory talks, preparatory talks, multilateral talks).

Nous proposons ensuite des exercices de progression bipartite, où la substitution intervient alternativement à deux endroits de la chaîne syntagmatique. Dans la phrase: "In a spirit of cooperation, / we are prepared / to look into every possibility", il y a alternance entre les éléments de substitution de la série (1)
(in a spirit of compromise, in order to reach a compromise formula, in order to avert a crisis, in order to reach a fair settlement, in order to find a felicitous solution)
et les éléments de substitution de la série (2)
(to reassess the problem on an equitable basis, to do our utmost, to agree on general principles, to accept a 5 % increase per annum, to offer a reasonable basis for negotiation, to reconsider the problem of subsidies).

Nous pratiquons également la substitution par expansion et réduction pour en arriver aux exercices d'expansion et de réduction, où cette fois, l'étudiant détermine de lui-même le point de la chaîne parlée où le segment proposé va soit s'insérer, soit disparaître. Voici un exemple d'expansion:
Phrase de départ:

"This step would require examination" (careful, more, decisive, from both parties, concerned, in my opinion).
Phrase d'arrivée:

"In my opinion, this decisive step would require more careful examination from both parties concerned."
Prenons maintenant un exemple de réduction:
Phrase de départ:

"We, for our part, are prepared to stick to the general principles adopted so far by the committee of experts on investment problems." (for our part,

4 La classification adoptée ici est empruntée à l'article de Geneviève Delattre (1971): "Les différents types d'exercices structuraux", publié dans *Les exercices structuraux pour quoi faire?* Paris, Hachette, 160 p.

general, on investment problems, by the committee of experts, are prepared to stick.)

Phrase d'arrivée:

"We stick to the principles adopted so far."

Des exercices de transformation comme celui-ci sont également prévus: "I have a very open mind on . . ." / "We are quite open-minded on . . .".

La transformation et la substitution simple se combinent aussi dans des drills de cette sorte:

"We're proposing this increase (reduction, modification . . .), in order to show our goodwill" / "this increase (reduction, modification . . .) was proposed in a constructive spirit".

Enfin, nous proposons une dizaine de dialogues de six à dix répliques qui illustrent des moments-types de la négociation (désaccord, dérobade, effort pour éviter la rupture ou dissiper un malentendu, etc.), et qui réutilisent exclusivement des phrases du répertoire. Voici l'un d'entre eux:

Situation: Les deux interlocuteurs sont en désaccord sur une augmentation de pourcentage.

EVANS. – What we think is practically possible is a 5,5 % increase per year.

BALDWIN. – Surely, you're aware that this is far below what we're prepared to accept?

EVANS. – I regret to hear this for we sincerely hoped that you would find our proposals of interest.

BALDWIN. – As you know full well, we have widely different views on the amount of the annual increase. 8 % is the minimum we would consider.

EVANS. – In order to reconcile both standpoints, we could go as far as 6 %; but it's the maximum we can do.

BALDWIN. – I'm very sorry, but we can't accept this, even as a temporary compromise.

Notre matériel didactique comprend également des schémas situationnels plus ou moins directifs. Nous les avons établis à partir d'enregistrements magnétiques de réunions ou à partir de procès-verbaux de séances publiés *in extenso*. S'il s'agit d'assumer des rôles assez rigidement codifiés et le plus souvent hiérarchisés par la procédure de conférences, nous fournissons un canevas serré, de ce genre:

"Vous devez jouer le rôle du président lors de la clôture d'une séance:

1 Express your thanks to all who have taken part in the work of the meeting;
2 State your gratefulness to the members of the meeting (and their deputies, if any), for the spirit of cooperation they have shown all along;

3 Have a special word of thanks for the Director General (Managing Director, President, etc.), and his colleagues;
4 Convey the appreciation of the meeting to all those responsible for its servicing;
5 Declare the meeting closed."

L'initiative laissée à l'enseigné est plus grande dans le domaine d'une négociation entre deux interlocuteurs de même statut. Mais de toutes manières, nous partons toujours d'une situation directive, pour passer progressivement à une situation de communication très libérée. On peut, par exemple, demander de négocier un échange compensé (compensation deal), à partir d'un schéma d'abord contraignant, comme celui-ci:

"Your firm – a steel firm – is negotiating with Rumania for the sale of a $ 3 million installation.

In order to boost up the Rumanian export trade, the Foreign Trade Ministry has instructed its state trading organizations that they should insist, in dealing with Western Europe, on a compensation requirement of up to 50 % – which means that for 50 % of the sale value, your company will commit itself to taking Rumanian goods in return, for sale in markets specified by the Rumanians.

Main lines of the negotiation:

"– The representatives of Industrialimport – the Rumanian foreign trade organization
  a) present you with a demand for 70 % compensation requirement in oil drilling equipment;
  b) limit the markets to Latin America where the Rumanians have weak commercial contacts.
– You
  a) recognize that the sale is contingent upon a willingness to take some Rumanian goods;
  b) nevertheless, you object to the high percentage asked;
  c) you also state that you are reluctant to have the Rumanians use you for market penetration purposes in an area where your firm already has its own interests.
– Bargain with the people from Industrialimport to reach an acceptable compromise. Suggest three alternative possibilities.
  a) You can negotiate on the percentage of the compensation requirement alone;
  b) or on the nature of the goods you have to dispose of;
  c) or on the countries in which the goods are to be sold;
  d) or on various combinations of those.

- Caucus once to consider the Rumanians' final offer.
- You come to an agreement on the following basis:
  a) the compensation requirements will amount to 35 % of the deal (half of what they had originally asked);
  b) 20 % of the compensation will be in oil drilling equipment, which you are to dispose of in the specified markets;
  c) 15 % will be in fruit and vegetables, delivered FOB the Rumanian border, which you will resell at a discount to a firm specializing in placements of agricultural commodities throughout the world;
  d) the Rumanians agree to pay the remaining 65 % in convertible currency."

Au stade ultime, les directives situationnelles peuvent se limiter à ceci:

"Negotiate along the same lines for the sale to other countries of industrial chemicals, machine tools, optical instruments, textile fabrics, etc., against a compensation purchase of agricultural products, frozen foods, spices, tropical fruit, etc."

Enfin, toujours en fonction de notre expérience personnelle et à partir de notes manuscrites et d'enregistrements magnétiques de réunions authentiques, nous avons composé des dialogues fictifs de 5 a 10 minutes où sont largement utilisées les trois cents phrases de base. Visant toujours aux mêmes compétences discursives, à savoir exposition d'un point de vue, persuasion avouée et implicite, ces dialogues intègrent quelques-uns des thèmes d'intérêt économique retenus par les enseignés: automatisation, techniques de gestion, marché du pétrole, etc. Chaque dialogue s'accompagne d'un exercice de répétition du texte en version éclatée et de trois ou quatre exercices structuraux.

Pour en terminer avec ces considérations sur la mise en forme didactique du matériel, nous pouvons enfin nous demander s'il est souhaitable de faire écouter des enregistrements de séance pris sur le vif et non remaniés. Une première remarque s'impose: rares sont les réunions où une personne étrangère est autorisée à procéder à un enregistrement, et si celui-ci a pu être réalisé, il doit en être fait un usage très restreint. Néanmoins, nous donnons parfois aux étudiants l'occasion d'entendre "the real stuff" et de travailler l'intonation, le rythme et le "humming and hawing". Il est bon, en effet que l'étudiant puisse entendre le discours oral authentique, avec toutes ses marques pertinentes; en outre, ce genre d'écoute a un effet démystifiant et sécurisant, en ce sens que les hésitations, redites, maladresses ou incorrections des orateurs chevronnés, aident le novice à surmonter ses inhibitions personnelles. Disons enfin qu'il nous semblerait dommage de négliger ces

unités supra-segmentales que sont les "hums" and "haws". Dans une situation de négociation, ils sont parfois, non pas le réflexe innocent d'une pensée qui se cherche, mais une production, gouvernée ou instinctive, qui peut s'inscrire dans une tactique générale d'anesthésie de l'interlocuteur.

Il n'en demeure pas moins évident que les matériaux bruts doivent être soumis à inventaire lexicologique et rigoureusement élaborés en fonction des objectifs globaux et des stratégies d'apprentissage particulières.

Actuellement, tout le matériel inventorié ici n'est pas intégralement mis à la disposition des étudiants de l'Université Paris IX Dauphine. En ce qui concerne le support audio-vocal, des exercices structuraux des divers types décrits ont été enregistrés pour quatre-vingts des trois cents phrases—répertoire, ainsi que cinq des brefs dialogues composés à partir de ces phrases. Sont également disponibles sur bande magnétique ou cassette, six dialogues thématisés et leurs exercices structuraux. En ce qui concerne le support écrit, nous fournissons des polycopiés de schémas portant sur les situations de communication du débat public (séquence des actes de parole qui permettent de prononcer un discours d'ouverture ou de clôture, de féliciter ou remercier, de pré enter une communication ou un orateur, d'émettre une proposition, de fo nuler une demande d'éclaircissement, de soulever une objection, de procéder à un scrutin. Les scripts des enregistrements des dialogues thématisés ne sont pas mis en circulation, afin que ceux-ci puissent faire l'objet d'exercices de compréhension orale au laboratoire. Dans *At the Negotiation Table* (op.cit.) sont regroupés des schémas de situations de négociations spécialisées, qui n'ont jamais été polycopiés (passation d'un contrat d'agence commerciale, conclusion d'un accord sur les prix, négociation d'un échange compensé, fixation de contingents à la production ou à l'importation, etc.).

Nous pouvons enfin regretter de ne pas disposer de films realisés au cours de séances de négociations authentiques; leur utilisation à des fins pédagogiques serait très féconde.

IV. Stratégies d'apprentissage

Le principe directeur de notre méthode pédagogique – et l'une de ses vertus aux dires des étudiants – est de lier étroitement laboratoire et cours en faisant alterner rigoureusement le conditionnement linguistique individuel au magnétophone et la représentation collective en classe d'une situation de communication simulée. Dans ce travail en situation fictive, la présence de quelques étudiants salariés à mi-temps, qui jouissent déjà d'une expérience pratique, nous permet dans une certaine mesure de suppléer à l'absence du

milieu linguistique et professionnel réel. De plus, les divers membres du groupe se connaissent, parfois depuis leur entrée à l'université trois ans auparavant. L'intégration des communicants est donc largement réalisée, des relations intersubjectives sont déjà à l'oeuvre[5] et nous pouvons passer à la phase d'animation en nous dispensant de processus préalables à la simulation elle-même.

En guise de préambule à l'apprentissage de la compétence de communication, nous procédons à une brève exploration des divers types de réunions selon leurs objectifs et leur cadre institutionnel et nous inculquons quelques notions théoriques relatives aux participants et à leurs fonctions, à l'aménagement de la salle, aux documents de travail et à la procédure des débats.

Une seconde démarche qui, tout en étant accessoire n'en est pas pour autant inutile, consiste à faire écouter l'enregistrement de l'un des six dialogues thématisés, pour éprouver la compréhension orale. On peut administrer le test de la sorte: première écoute sans prise de notes; deuxième écoute avec prise de notes autorisée; réponse à un questionnaire polycopié. Ce questionnaire peut se composer, à des dosages variés, de questions ouvertes, de questions à choix multiples, de passages du dialogue en version incomplète à restituer dans leur intégralité, de traductions vers le français, de définitions à fournir en anglais, etc. Il est évidemment possible de vérifier la compréhension par un compte-rendu libre oral ou écrit. Mais, en tout état de cause, ce type d'entraînement est annexe et n'intervient pas au stade initial.

Venons-en donc à l'essentiel. Premier "palier indispensable dans l'itinéraire fixé pour atteindre le savoir-faire de sortie", nous pratiquons au laboratoire des "gammes"[6] sur les exercices structuraux du catalogue de phrases-répertoire dont nous parlions précédemment. Dès la première séance d'entraînement audio-vocal, l'étudiant sait qu'il va devoir, dans la tranche horaire qui suit, inventer une situation de négociation où il réutilisera ce matériel. A la fin de la première séance de labo il dispose d'une dizaine d'expressions et d'une cinquantaine de vocables associés. En début de cours, le groupe "récite" ces expressions, mais est en outre invité à trouver pour chacune d'entre elles, d'autres corrélés et cooccurrents que ceux qui étaient imposés dans les exercices structuraux. Nous choisissons alors une situation rudimentaire comme celle-ci: un vendeur propose une chaise à un prix que l'acheteur

5 En outre, la psychosociologie fait partie du cursus obligatoire des étudiants de gestion, et des Unités de valeur techniques d'expression en français ou en anglais leur sont offertes en option. Pour leur part, certains enseignants de techniques d'expression et d'anglais organisent parfois des réunions de réflexion sur l'animation de groupe.

6 Debyser, F. (1974): "Simulation et réalité dans l'enseignement des langues vivantes", *Le français dans le monde* 104, 6–10; et 106, 16–19.

accepte. La discussion qui s'amorce est nécessairement à progression linéaire, puisqu'on ne sait encore que tomber d'accord sans problèmes. La densité d'intégration des phrases de base n'est en général pas élevée au premier essai. La deuxième équipe améliore la performance, puis une émulation s'instaure et nous gardons le même schéma situationnel jusqu'à ce qu'environ les deux-tiers de ces phrases soient devenues opératoires pour deux ou trois équipes successivement. A partir de ce seuil d'acquisition de compétence, la même situation est reprise, mais la nature du produit vendu et la fixation du prix sont libres. D'autres variables – tels que délai de livraison et mode de paiement – peuvent ensuite être introduites.

La pratique de ces "gammes" se poursuit pour les trois niveaux de modalisation de l'énoncé que nous avons distingués dans la constitution du catalogue de phrases. Dès la seconde séance de conditionnement audiovocal, la situation simulée peut donc présenter une courbe sinusoïdale, par insertion dans le schéma, de phases d'obstruction alternant avec des phases de discussion constructive. Nous procédons comme précédemment pour l'acquisation d'un niveau-seuil de compétence, en accroissant nos exigences quant à la densité de réutilisation des phrases de base.

Tant que les phrases correspondant aux divers degrés de compétence discursive ne sont pas assimilées, les situations de communication restent sommaires et contraignantes. Mais ces paliers intermédiaires nous acheminent vers des situations plus implicantes, où l'enseigné prend toutes les initiatives.

Nous aimerions maintenant prendre un exemple de négociation à un niveau de compétence avancé, après une dizaine de semaines d'entraînement à raison de trois heures hebdomadaires. Le groupe décide que vendeur et acheteur vont négocier l'augmentation de prix d'un produit. Par sous-groupes de deux à six, les communicants précisent par écrit quelques éléments de la situation qu'ils choisissent: nature du produit, prix initiaux, montant de l'augmentation annoncée par le vendeur, raisons invoquées éventuellement, etc.[7]. Ils se mettent également d'accord verbalement sur les séquences d'événements à l'intérieur de la communication: alternance des phases constructives et de l'obstruction, des manoeuvres dilatoires et des concessions, issue favorable ou non. La semaine suivante, chacun enregistre en cabine, sans documents, les interventions qu'il pense avoir à faire en fonction de son rôle à l'intérieur de l'équipe. On peut aussi mettre deux cabines en intercommunication pour faire amorcer l'échange face à face. L'enseignant aide l'étudiant dans cette écoute critique du contenu et de la forme. Au

7 En situation réelle, une partie de l'information factuelle initiale est en général évacuée vers des supports écrits (memorandum, cahier de revendication, etc.) et connue au préalable par les deux équipes.

cours, nous pratiquons une mise en train de quelques minutes, pendant laquelle les futurs négociateurs bavardent en circulant dans la salle pendant une pause-café imaginaire, avant de gagner la table où ils vont discuter.

Tour à tour protagonistes et observateurs-complices, les étudiants peuvent, quand ce n'est pas leur tour de jouer, souffler un mot à l'équipe qui négocie et consigner par écrit leur évaluation des performances. En fin de jeu, les protagonistes, les observateurs et l'enseignant-animateur dressent ensemble un constat sur le plan linguistique et sur le plan situationnel (réutilisation des phrases de base; modalités de la prise de décision, potentialités d'une évolution différente de la situation, réflexions sur l'acteur dans son rôle, etc.). Nous nous interdisons évidemment de censurer, afin de ne pas susciter de blocages. A ce stade, un enregistrement au magnétoscope peut d'ailleurs aider chacun à mesurer avec plus de détachement l'impact linguistique et psychodramatique de sa performance[8].

Durant la seconde moitié de la séance, ou à la séance suivante si les sous-groupes sont trop nombreux, chaque équipe rejoue la même situation en inversant les rôles. Ou encore, à partir des mêmes données factuelles (prix, etc.), les protagonistes impriment au schéma de négociation des séquences d'événements différentes, sans s'être concertés au préalable. Si certains éprouvent des difficultés, nous avons alors recours à d'autres techniques du jeu de rôle, comme l'aparté, le double et le soliloque, où des observateurs peuvent spontanément intervenir dans le jeu.

Nous avons parfois utilisé complémentairement un exercice de "translation mentale", lui aussi emprunté à la technique du double psychodramatique. Nous l'appelons "le miroir déformant", ou "Dr. Jekyll ou Mr. Hyde". Nous regrettons de ne pouvoir encore procéder que par tâtonnements, car nous touchons là un aspect ethnolinguistique qui ne saurait être négligé, si l'on veut maximaliser l'efficacité de la performance de sortie. En effet, il ne suffit pas à l'enseigné de s'approprier une compétence à produire des séquences d'énoncés qui, dans leur forme et leur contenu, soient adaptés aux participants et au cadre de la communication. Encore faut-il que le sujet francophone intériorise des "normes d'interaction et d'interprétation"[9], différentes d'une commu-

8 Encore faut-il pouvoir disposer, dans la salle de cours habituelle, d'un matériel portatif qui se laisse vite oublier et qu'un ou deux étudiants initiés peuvent manoeuvrer eux-mêmes. A ce jour, nous n'avons pu réaliser qu'un seul enregistrement par promotion, dans une régie exiguë et encombrée de trois techniciens, de deux caméras et des infortunés négociateurs figés dans le champ de trois projecteurs aveuglants ... La spontanéité de la communication s'en est singulièrement ressentie, est-il besoin de le dire?

9 Roulet, E. (1974): "Vers une caractérisation linguistique des normes dans l'enseignement des langues, in: S.P. Corder & E. Roulet (éds.): *Linguistic Insights in Applied Linguistics*, Paris, Didier, 143–156.

nauté ethnolinguistique à l'autre. A titre d'illustration, disons ceci: certes, un Anglo-saxon peut à l'occasion être brutal et un Français saura au besoin louvoyer dans sa langue maternelle; mais, si ce dernier doit affronter l'Anglo-saxon sur le terrain linguistique anglais, l'attitude mentale française étant, à l'inverse de l'anglo-saxonne, à dominante impérative et catégorique, le profond divorce entre la conceptualisation française de départ et la verbalisation anglaise visée risque fort d'handicaper lourdement le Français.

Pour réduire ce hiatus et les risques de méprises et d'échecs qu'il entraîne, nous faisons donc utiliser par deux acteurs-faux jumeaux deux modes d'expression gestuelle et orale liés à deux conceptualisations différentes d'un même propos rhétorique: persuader en faisant le moins possible de concessions.

Soit une situation de départ où le vendeur a formulé des propositions dont certaines sont acceptées par l'acheteur, d'autres non. Quelles peuvent être alors les réactions du vendeur? Dans le jeu de rôle, "Je" – le vendeur français est assis en face de son "alter ego", le vendeur anglais. "Je" a la voix forte et assurée, un ton tranchant, un débit rapide; ses gestes sont nombreux et péremptoires, il scande ses propos de mouvements de la tête ou de la main armée d'un stylo ou d'une pipe. L'"alter ego" reste immobile, le visage impassible et parle d'une voix affable et conciliante, en entrecoupant ses phrases de "hums and haws". La stratégie de "Je" va consister à forcer la main de l'acheteur imaginaire, à tenter d'emporter le marché d'urgence en insistant sur les avantages de ce qui est acceptable (par exemple, le pourcentage de l'escompte pour paiement comptant et le principe d'un tarif dégressif). L'"alter ego" va essayer d'entretenir des imprécisions et de temporiser sur l'inacceptable (par exemple, le prix unitaire de base du produit), en rappelant discrètement les avantages.

L'une des mises en oeuvre possibles est de faire préparer à "Je" un texte argumentatif en français et de le lui faire jouer devant l'"alter ego" qui interprète au fur et à mesure le message en anglais, en le faisant passer par le code mental gestuel et linguistique de l'"étranger". Au préalable, nous avons constitué un arsenal d'une quinzaine de phrases bilingues opposant terme à terme la stratégie verbale et mentale française à l'anglo-saxonne. Ainsi: "Soyons logiques / let's be practical; définissons avec précision / let's not be too specific; battons le fer pendant qu'il est chaud / we would recommend to let matters stand at this point; engageons-nous nettement / we should maintain a fluid position; je suis absolument convaincu de la nécessité de / I wonder whether it would be advisable to; je sais de source sûre / I am told, but I'm perhaps misinformed, etc.).

Il nous reste maintenant à dresser un bilan de cette expérience. Elle se caractérise tout d'abord par son pragmatisme et, si nous en croyons certains anciens étudiants, les objectifs choisis satisfont indéniablement des besoins professionnels correctement évalués. En raison de ce choix initial, notre optique se veut donc sélective et doit privilégier la langue orale contemporaine, en tant qu'outil de communication, c'est-à-dire certains registres de discours opératoires dans les situations socioprofessionnelles que doit assumer le public visé.

Au niveau du contenu à enseigner, nous avons eu le souci d'établir des modèles qui "n'inventorient pas d'abord un contenu linguistique, mais des types de relations interpersonnelles, des catégories conceptuelles, des rôles sociaux, des fonctions de la communication linguistique[10]. Mais, bien que nous ayons eu une connaissance de première main des situations de communication dont relève la performance à atteindre, et que nous ayons disposé d'un corpus de performances et de la compétence d'informateurs valables, nos critères personnels de sélection lexicologique sont restés gravement entachés d'empirisme. Qu'il nous soit cependant permis de plaider les circonstances atténuantes pour les approximations dont nous avons conscience et pour celles que nous ne soupçonnons pas. Nous pouvons dire en toute honnêteté que le statut de cette expérience dans le cadre institutionnel de Paris-Dauphine porte une responsabilité partielle, mais très directe dans nos carences personnelles. En effet, la conception hégémoniste de la pluridisciplinarité qui prévaut chez certains responsables de la politique générale de l'Université, s'est traduite par diverses mesures restrictives à l'égard de l'anglais. Toutes les entraves mises au recrutement d'utilisateurs spécifiques ont, en retour, découragé les enseignants de constituer une équipe de recherche dans un domaine privé de ses prolongements pédagogiques. La forte motivation de notre poignée d'étudiants nous a néanmoins incitée à poursuivre, depuis trois ans, un défrichage solitaire dans une jungle touffue et pleine de traquenards.

Dans la présentation du contenu, nous avons tenté de ne pas dissocier les règles de l'échange entre sujets parlants, des règles de l'échange à l'intérieur d'un champ socio-professionnel donné. Le problème des relations entre l'individu et le langage reste donc constamment lié à celui des relations entre le groupe social et certaines compétences langagières à atteindre. C'est ainsi que la programmation du conditionnement audio-vocal se fonde sur une pratique simultanée des modalisations de l'énoncé voulues par le locuteur, et des séquences d'actes de parole et d'événements relevant d'une situation de

10 Coste, D. (1975): "Enseignement des langues maternelles et secondes", *Etudes de Linguistique appliquée* 18,20.

communication bien déterminée, dans un milieu socio-professionnel bien défini. Nous devons, là encore, regretter de n'avoir pu procéder, au niveau de l'analyse, qu'à un repérage partiel et hasardeux des marques de ces registres de discours.

Nos stratégies d'apprentissage s'appuient essentiellement sur l'utilisation du conditionnement audio-vocal comme moyen de communication, c'est-à-dire l'intégration immédiate de la compétence langagière à une situation de communication – assumée plus aisément grâce aux techniques du jeu de rôle. Il est curieux de constater comme les étudiants accentuent spontanément l'aspect ludique de la performance. Ils semblent vouloir renforcer la motivation à long terme – acquisition d'une compétence monnayable – par une motivation à court terme – insertion de thèmes de prédilection dans des thèmes d'usage.

La compétence terminale ayant une composante ethnolinguistique non négligeable, nous laissons les sujets trouver d'eux-mêmes les moyens de s'affranchir de leurs inhibitions et de leur ethnocentrisme, et nous avons remarqué que c'est à l'intérieur de situations parodiques et par le truchement de personnages caricaturés ou franchement burlesques que la communication, sans perdre de son efficacité fonctionnelle, est le mieux libérée.

Tout en déplorant l'incertitude du sort réservé à cette expérience dans notre micro-système universitaire, les carences de notre prospection linguistique et les insuffisances méthodologiques, nous retenons comme éléments positifs la participation enthousiaste des enseignés, le bon niveau des performances finales et l'utilité pratique dans la vie professionnelle.